



Landelijk Platform GGZ



Programma 'Aandacht voor iedereen'

Burgerbetrokkenheid bij sociale wijkteams

Handreiking voor adviesraden sociaal domein

Inleiding

Sociale wijkteams zijn belangrijke middelen voor gemeenten om hun verantwoordelijkheid voor laagdrempelige ondersteuning van burgers in het kader van de Wmo en Jeugdwet te realiseren.

De burgerbetrokkenheid bij die sociale wijkteams is echter nog beperkt laat recent onderzoek van Movisie zien (Van Arum & Schoorl, 2016). In dit onderzoek blijkt dat ongeveer 40 procent van de gemeenten behoefte heeft aan ondersteuning bij het betrekken van bewoners en cliënten bij de wijkteams. Welke mogelijkheden zijn er eigenlijk om cliënten en bewoners meer bij wijkteams te betrekken en wat kunnen adviesraden hierin betekenen? In deze handleiding geven we daar antwoorden op.

Doelen van deze handreiking zijn:

- Het bieden van basisinformatie over actuele ontwikkelingen bij sociale wijkteams.
- Het doen van suggesties voor het betrekken van burgers bij sociale wijkteams.
- Het bieden suggesties voor initiatieven door adviesraden sociaal domein op het gebied van burgerbetrokkenheid bij wijkteams.

De handreiking eindigt met tips voor 'Verder lezen' voor verdere verdieping in dit onderwerp.

1. Ontwikkelingen bij sociale wijkteams

Van de G-32 gemeenten werkt 96 procent met sociale wijkteams. In de overige middelgrote tot kleine gemeenten is dat 86 procent (Van Arum en Schoorl, 2016). Sociale wijkteams zijn doorgaans samengesteld uit professionals van verschillende disciplines zoals maatschappelijk werker, straathoekwerker, schuldhulpverlener en opvoeddeskundige. Het doel van de sociale wijkteams is dat zij laagdrempelig, dichtbij de inwoners van een buurt of kern, informatie en ondersteuning op maat bieden en zo nodig doorverwijzen naar meer gespecialiseerde zorgverleners. Er is een grote verscheidenheid in opzet en werkwijze van de sociale wijkteams. Soms zijn ze een direct aanspreekpunt voor de inwoners. In andere situaties bieden ze zelf veel zorg. En soms werken ze in een heel dorp en soms in één wijk.

Door die verscheidenheid valt er weinig over sociale wijkteams in het algemeen te zeggen, wel komen uit recente onderzoeken enkele trends naar voren. Zo zijn sociale wijkteams nog volop in ontwikkeling onder andere wat betreft hun interne werkwijze, de afstemming met de gemeente en de verhouding tot initiatieven van burgers. Het actief opzoeken van burgers en versterken van de eigen kracht van burgers zijn nog ontwikkelpunten. En sociale wijkteams moeten soms nog wennen om in een andere verhouding dan 'hulpverlener-cliënt' met bewoners om te gaan.

2. Stand van zaken burgerbetrokkenheid bij sociale wijkteams

De Wmo wil dat gemeenten burgers en maatschappelijke organisaties actief bij de lokale samenleving betrekken, zodat mensen kunnen meedoen en zolang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en leven. De sociale wijkteams kunnen daarin een rol vervullen,

bijvoorbeeld door bewoners, vrijwilligers of ervaringsdeskundigen actief te betrekken bij zorg en ondersteuning in de wijk. Dit blijkt in de praktijk nog niet vaak het geval te zijn.

In het onderzoek van Movisie is gevraagd naar de betrokkenheid van verschillende bewonersgroepen bij het sociale wijkteam. Afgezien van de cliëntenorganisaties of –raden geven de gemeenten aan dat de meeste bewonersgroepen ‘geen betrokkenheid’ hebben. ‘Gewone’ wijkbewoners zijn het minst vaak betrokken. Van de gemeenten geeft 62 procent aan dat zij niet betrokken zijn. Daarna volgt de doelgroep van het sociale wijkteam (59 procent), mantelzorgers en ervaringsdeskundigen (elk 50 procent). Als er wel sprake is van betrokkenheid van de bewonersgroep, is de meest voorkomende vorm meedenken. De meest geraadpleegde groepen zijn cliëntenorganisaties of –raden (56 procent), vrijwilligers (36 procent), mantelzorgers (32 procent) en ervaringsdeskundigen (32 procent). Het gebeurt zelden dat deze groepen een stem of beslissingsrecht krijgen, bijvoorbeeld als samenwerkingspartner of lid van het team.

Tabel: Burgerbetrokkenheid bij het sociale (wijk)team

	Meedoen en maken deel uit	Meebeslissen en samen werking contact	Meedenken en geraad pleegd	Meebeoordelen Betrokkenheid opzet en ontwikkeling	Geen betrokkenheid	Totaal
Wijkbewoners	1%	5%	28%	6%	62%	189
Vrijwilligers	5%	12%	36%	6%	43%	189
Mantelzorgers	3%	12%	32%	4%	50%	184
Doelgroep van het team	1%	6%	27%	7%	59%	176
Ervaringsdeskundigen	3%	11%	32%	8%	50%	179
Cliëntenorganisaties, raden of wijkraden	2%	13%	56%	14%	19%	191

3. Manieren om burgers te betrekken

Burgers kunnen op verschillende manieren betrokken worden bij de sociale wijkteams, zowel op individueel als op collectief niveau. Belangrijk is dat er gelijkwaardigheid is tussen de bewoners en de sociale wijkteams. Betrokkenheid van de bewoners stimuleert enerzijds de bijdrage van bewoners aan de activiteiten van de wijkteams en bevordert anderzijds de openheid van de wijkteams naar de bewoners.

Burgers kunnen zeker vier rollen, met daaronder tal van activiteiten, vervullen ten aanzien van de wijkteams:

a. Signaleren

Inwoners in een wijk weten wat er speelt in hun wijk: wie zijn mensen met een verwaarloosde hulpvraag, waar ligt de kracht van de wijk, wat zijn de voornaamste knelpunten en wat zijn mogelijkheden voor initiatieven? Burgers kunnen dit soort ontwikkelingen signaleren bij het sociaal wijkteam zodat die tijdig, ook in het kader van preventie, acties kan ondernemen.

b. Uitvoeren

Burgers kunnen – als individu, ervaringsdeskundige of vanuit een cliëntenvereniging of welzijns- of zorgorganisatie – een bijdrage leveren aan de werkzaamheden die door sociale teams in de wijk gedaan worden, zoals:

- Het meewerken bij een inlooppunt voor bewoners van de wijk;
- Het uitvoeren van administratieve taken;
Het meedoen aan het opbouwen van een burennetwerk;
- Als ervaringsdeskundige sociale wijkteams helpen bij het verlagen van drempels voor burgers en het bereiken en activeren van bewoners;
- Het vervullen van de functie van vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Het deelnemen aan casuïstiekbesprekingen van het sociaal team (uiteraard onder garantie van privacy).

In verschillende gemeenten voeren burgers deze activiteiten al uit. Zo zijn in Eindhoven bewoners betrokken bij de werving en selectie van medewerkers en hebben zij meegedacht over de organisatievisie van de sociale teams. In de wijk Presikhaaf in Arnhem willen het sociale wijkteam en Bewonersbedrijf Diagonaal samenwerken en naar elkaar doorverwijzen.

In Nijmegen is een lid van een afdeling van Onderling Sterk (belangenbehartigingsorganisatie door en voor mensen met een verstandelijke beperking) vanuit een sociale werkplaats gedetacheerd bij een sociaal wijkteam.

Burgers kunnen uitvoerende taken in hun wijk verrichten als 'aangehaakt lid' van een wijkteam of vanuit een eigen organisatie. Ook kunnen burgers optreden als een 'onderaannemer' van een wijkteam. Dat wil zeggen dat via een contract wordt geregeld dat zij bepaalde taken in opdracht van een wijkteam uitvoeren. De stichting Bewoners Bedrijven Zaanstad is hier een voorbeeld van. De verenigde bewoners zijn onderaannemer in twee sociale wijkteams en zetten zich in op een aantal kerntaken, waaronder participatie naar werk en het versterken van buurtkracht.

c. Meedenken en adviseren

Burgers kunnen gezamenlijk een bijdrage leveren aan het functioneren van het wijkteam door:

- Mee te werken aan een analyse van de wijk, om van daaruit prioriteiten te stellen over welke vraagstukken in de wijk het meest urgent zijn en de aandacht van het wijkteam nodig hebben.
- Mee te denken over de agenda en het actieplan van het wijkteam. Wat zijn de doelen van het wijkteam, de gewenste samenstelling en meest geschikte werkwijze (ook wat betreft toegang en zichtbaarheid en wijze waarop burgers worden benaderd)?
- Mee te doen aan de evaluatie van het wijkteam, en daarmee aan de kwaliteitsverbetering van het wijkteam.

In Groningen bijvoorbeeld hebben bewoners in bijeenkomsten meegedacht over wat voor hun de meerwaarde van een wijkteam zou kunnen zijn. En zo zijn er veel gemeenten waarin het contact tussen bewoners(initiatieven) en sociale wijkteams op gang is gekomen.

d. Beslissen

In de meest vegaande vorm van betrokkenheid zouden burgers kunnen beslissen over het functioneren van wijkteams. Dat kan bijvoorbeeld doordat zij de opdrachtgever zijn (al dan niet in een wijkstichting) van het wijkteam, wat onder meer kan inhouden:

- Het benoemen van medewerkers.
- Het vaststellen van het werkplan.
- Het evalueren van het functioneren van de medewerkers.

In het verlengde van dat verlangen naar meer beslissen is er een groeiend verlangen om zelf te bepalen welke hulp en zorg er voor de wijk wordt ingekocht en bij wie. Dit heeft geleid tot de oprichting van diverse buurt- en zorgcoöperaties.

4. Initiatieven van adviesraden sociaal domein

Vanwege het belang van wijkgericht werken doen adviesraden sociaal domein er goed aan betrokken te zijn bij de ontwikkelingen rond sociale wijkteams, en in het bijzonder aandacht te besteden aan de betrokkenheid van burgers. Zij kunnen vanuit hun adviserende, signalerende en meedenkende rol op diverse manieren betrokken zijn bij het functioneren van wijkteams.

Zij kunnen gemeenten en wijkteams adviseren over doel, opzet en functioneren van de wijkteams en ook zelf activiteiten ontplooiën om burgerbetrokkenheid bij sociale wijkteams te vergroten.

Adviesraden kunnen de volgende initiatieven nemen:

a. Ga met elkaar en met je gemeente in gesprek over welke rol je als adviesraad sociaal domein ten opzichte van de wijkteams wil spelen en welke rol de gemeente voor de adviesraad ziet. Geef aan waar je als adviesraad je eigen meerwaarde ziet. Laat aan de gemeente zien dat je waardevolle input kunt genereren over het functioneren van de wijkteams.

b. Houd voeling met de ontwikkelingen in de wijken en vervul een actieve rol in de evaluatie van sociale wijkteams. Bijvoorbeeld via gemeentelijke rapportages of door zelf bijeenkomsten in de wijken te houden en burgers periodiek te bevragen (digitaal en persoonlijk) over hun ervaringen met de wijkteams. Ook kun je als adviesraad aansluiting zoeken bij de gemeentelijke evaluaties en monitors die het functioneren van de wijkteams monitoren.

c. Stel criteria op vanuit burgerperspectief en bespreek met de gemeente of deze voldoende tot uiting komen in de huidige monitors of voeg deze anders toe. Voorbeelden van criteria vanuit burgerperspectief zijn:

- Outreachend werken van de wijkteams.
- Beschikbaarheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner.
- Een werkwijze die zelfregie stimuleert en niet verantwoordelijkheden overneemt.
- Ondersteuning van informele burgerorganisaties en -initiatieven.
- Burgervriendelijke werkwijze van de medewerkers van het wijkteam.

d. Reik de gemeente en sociale wijkteams suggesties aan over hoe zij burgerbetrokkenheid bij wijkteams kunnen bevorderen en welke rol burgers kunnen spelen in de samenwerking met sociale wijkteam (zie voorbeelden hieronder). Denk ook met hen mee over hoe zij de zichtbaarheid en toegankelijkheid van sociale wijkteams kunnen vergroten.

Voorbeelden van burgerbetrokkenheid zijn:

- Bewoners geven actief signalen door over hun wijk.
- Bewoners stellen samen met het wijkteam de agenda voor de wijk op.
- Bewoners zijn als vrijwilliger actief bij de frontdesk of het inlooppunt.
- Bewoners hebben zitting in de sollicitatiecommissie van het wijkteam.
- Bewoners die ervaringsdeskundig zijn leggen het eerste contact met kwetsbare burgers.
- Bewoners zijn betrokken bij de evaluatie van het functioneren van het wijkteam.
- Bewoners zijn betrokken bij de deskundigheidsbevordering van professionals via vormen van intervisie.

- Bewoners denken met het team mee over oplossingen voor vraagstukken in de wijk.
- Bewonersinitiatieven voeren bepaalde taken uit voor het wijkteam.

Verder lezen

https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%20%5BMOV-9164168-1.1%5D.pdf

<https://www.movisie.nl/sites/default/files/no3-sociaalwijkteam.pdf>

<https://www.movisie.nl/artikel/hoe-benutten-sociale-wijkteams-kennis-inzet-bewoners>

http://gemeentenvandetoekomst.nl/item/Zaanstad-maakt-ruimte-voor-burgerinitiatieven-in-de-wijk_022328

<http://www.lsabewoners.nl/bijeenkomsten/sociale-wijkteams-natuurlijk-met-bewoners/>

<http://www.wijkteamswerken.nl/>

Nadere informatie: Henk Beltman, kennismakelaar programma Aandacht voor Iedereen (henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl).

Deze handreiking is opgesteld in nauwe samenwerking met Karin Sok, projectleider Movisie (k.sok@movisie.nl). Movisie is het landelijke expertisecentrum op het gebied van sociale wijkteams, zie bijvoorbeeld <https://www.movisie.nl/artikel/zes-randvoorwaarden-sociale-wijkteams>